

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, 2009, *Strategic Market Management*, Fouth ed.: John Wiley & Sons, Inc.
- Anderson & Srinivasan, 2013, E-Satisfaction and E-Loyalty: A. Contingency Framework. *Psychology & Marketing*, Vol. 20, No. 2, 123-137.
- Balester, 2015:63 : Development and Validation of Brand Trust Scale, International. *Journal of Market Reasearch*, Vol.45 (1).
- Bimantoro dan Lestari, 2016, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telepon Rumah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Telepon Rumah PT Telkom Kota Surabaya Barat). *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol 4. No 3
- Dwi Prasetyo, Sulis Mariyanti, Safitri 2017, Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Ojek Online Go-Jek. *Jurnal Psikologi Volume 15 Nomor 1 J*.
- Felicia Laurent 2016 Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. *AGORA Vol. 4, No. 2*.
- Gounaris, Dimitriadis, & Stathakopoulos, 2010, Antecedents of perceived quality in the context of Internet retail stores. *Journal of Marketing Management*, 21(7), 669682.
- Grabner-Kräuter & Faullant, 2008, Consumer Acceptance of. Internet Banking: The Influence of Internet Trust,” *International Journal of. Bank Marketing Vol.26 Iss:7, pp:483-504*.
- Griffin, 2009, *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan. Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga, Jakarta.
- Hansemark & Albinsson, 2014, Customer Satisfaction and Retention:The Experiences of Individual Employees, *Managing Service Quality*, 40.
- Junai Al Fian 2016, Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 6*.
- Kotler and Amstrong, 2010, *Principles Of Marketing . 13 Edition*. New Jersey . Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall
- Kotler and Keller 2012, *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12, Erlangga, Jakarta.

- Levy, Weitz, & Beitelspacher, 2011, *Retailing management*, 6 th. Edition, New. York: The McGraw Hill Companies
- Lovelock.dkk, 2010, *Service Marleting: People, Technology. Strategy.*, Pearson Edition". Inc, New Jersey.
- Margaretha Pink Berlianto 2016, *Pengaruh Kualitas Layanan-E, Kepuasan-E, Dan Kepercayaan-E Terhadap Kesetiaan-E Pada Gojek*, Universitas Pelita Harapan
- Moorman Deshpande, dan Zaltman, 2010, Relationships Between. Providers and User of Marketing Research: *Journal of Marketing Research*.
- Mowen dan Minor, 2012, *Perilaku Konsumen*. Jakarta, Erlangga.
- Pavlou & Fygenson, 2013, Understanding and predicting electronic commerce adoption: an extension of the theory of planned behavior, *MIS Quarterly*, Vol. 30 No. 1.
- Septria, 2013, *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan atas Pengembangan Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Honda Vario Techno di Kabupaten Pasaman Barat*.
- Setiawan, S, 2011, Loyalitas Pelanggan Jasa (Studi kasus bagaimana Rumah Sakit mengelola loyalitas pelanggannya), *Jurnal FE Universitas Kristen Petra Surabaya*, Vol 1 No 2: 53-64.
- Singarimbun dan Effendi, 2011, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D.*: Alfabeta, Bandung.
- Swastha dan Handoko, 2014, *Manajemen Pemasaran. Analisis Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. BPFE, Yogyakarta.
- Szymanski & Hise, 2010, E-Satisfaction: An Initial Examination, *Journal of Retailing*, vol. 76, no. 3.
- Tamin, 2011, *Perencanaan dan Permodelan Transportasi*. Bandung, Indonesia: Penerbit ITB
- Taslim Bahar 2013, Kualitas layanan dan Loyalitas Penggunaan Ojek Sepedamotor Sebagai Angkutan Umum Penumpang Perkotaan. *MEKTEK" TAHUN XV NO. 2*,
- Tjiptono dan Chandra, 2012, *Pemasaran Strategik*, ANDI, Yogyakarta,.

- Tjiptono, 2012, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI, Yogyakarta.
- Vanessa Gaffar, 2012, *Manajemen Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Zeyad M. EM. Kishada, Norailis Ab. Wahab, 2015, Influence of Customer Satisfaction, Service Quality, and Trust on Customer Loyalty in Malaysian Islamic Banking. *International Journal of Business and Social Science Vol. 6, No. 11; November 2015*
- Zainuddin, Moch, 2010, *Metodologi Penelitian*, Edisi kedua, LP3ES, Jakarta.
- Zikmund, 2013, *Exploring Marketing Research*. Cornell University: South-Western.

